

RentNöje-Kundnöjdhetmätning®

Fördjupad analys:

Prioritering i förbättringsarbetet

Vatten- och avfallsavdelningen Trelleborgs
kommun

Uppdragsgivare: Daniel Pålsson Wargren, Vatten- och avfallsavdelningen, Trelleborgs kommun

Utförd av: Karin Franzén och Sebastian Dahrendorf, Utredarna AB

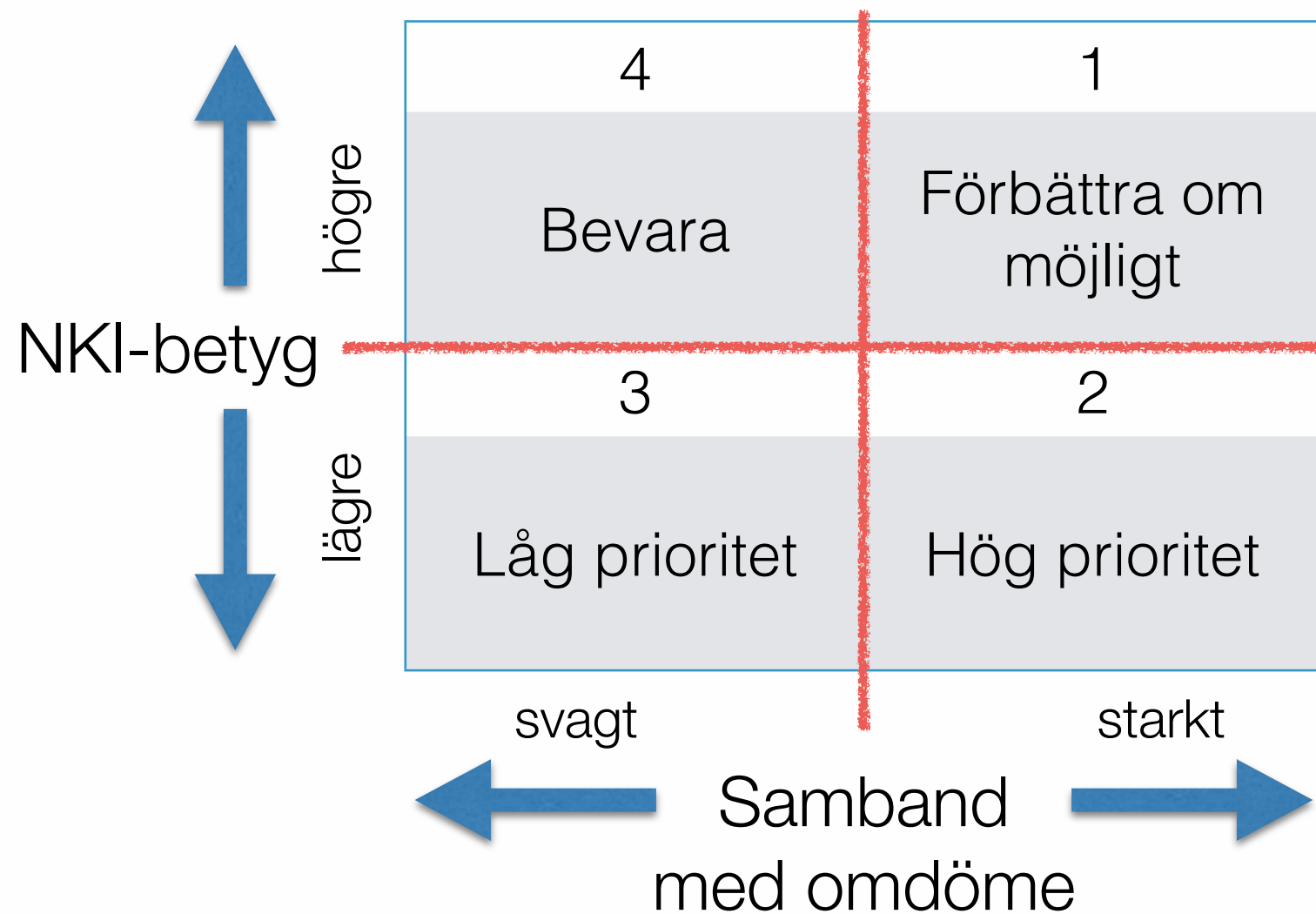
Datum: 2021-10-19



Prioriteringsmatris

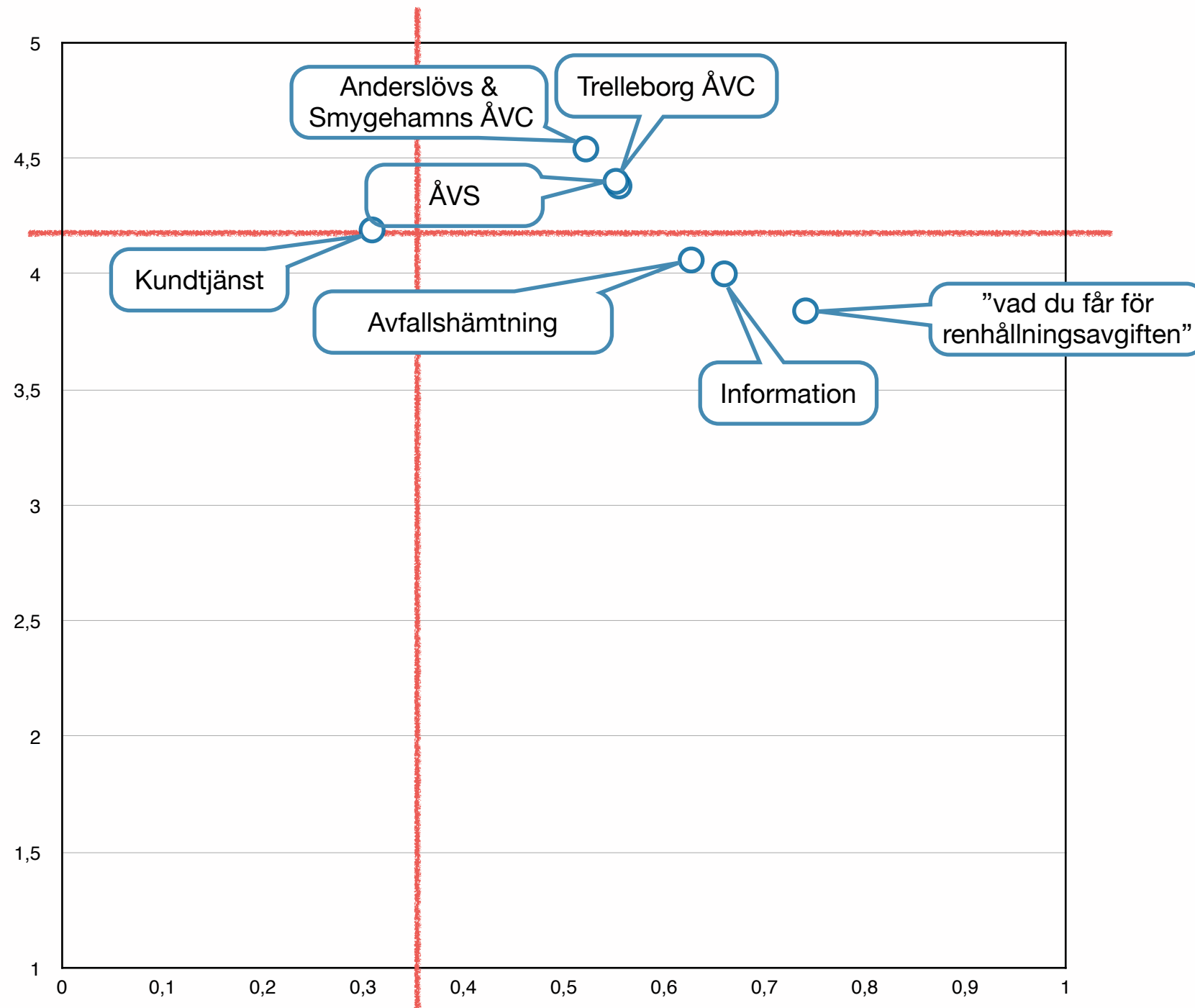
- I prioriteringsmatrisen visas vilka nöjdhetsdrivande kvalitetsfaktorer som ger bäst utväxling att prioritera i förbättringsarbetet
- Matrisen visar sambandet mellan kundernas nöjdhet och hur viktiga kvalitetsfaktorerna är för nöjdheten
- Underlag för prioriteringsmatriserna är en statistisk analys av kundsvaren som bl.a. tar fram effektvärden av kvalitetsfaktorerna för kundnöjdheten

Prioriteringsmatris



Avfallssystem

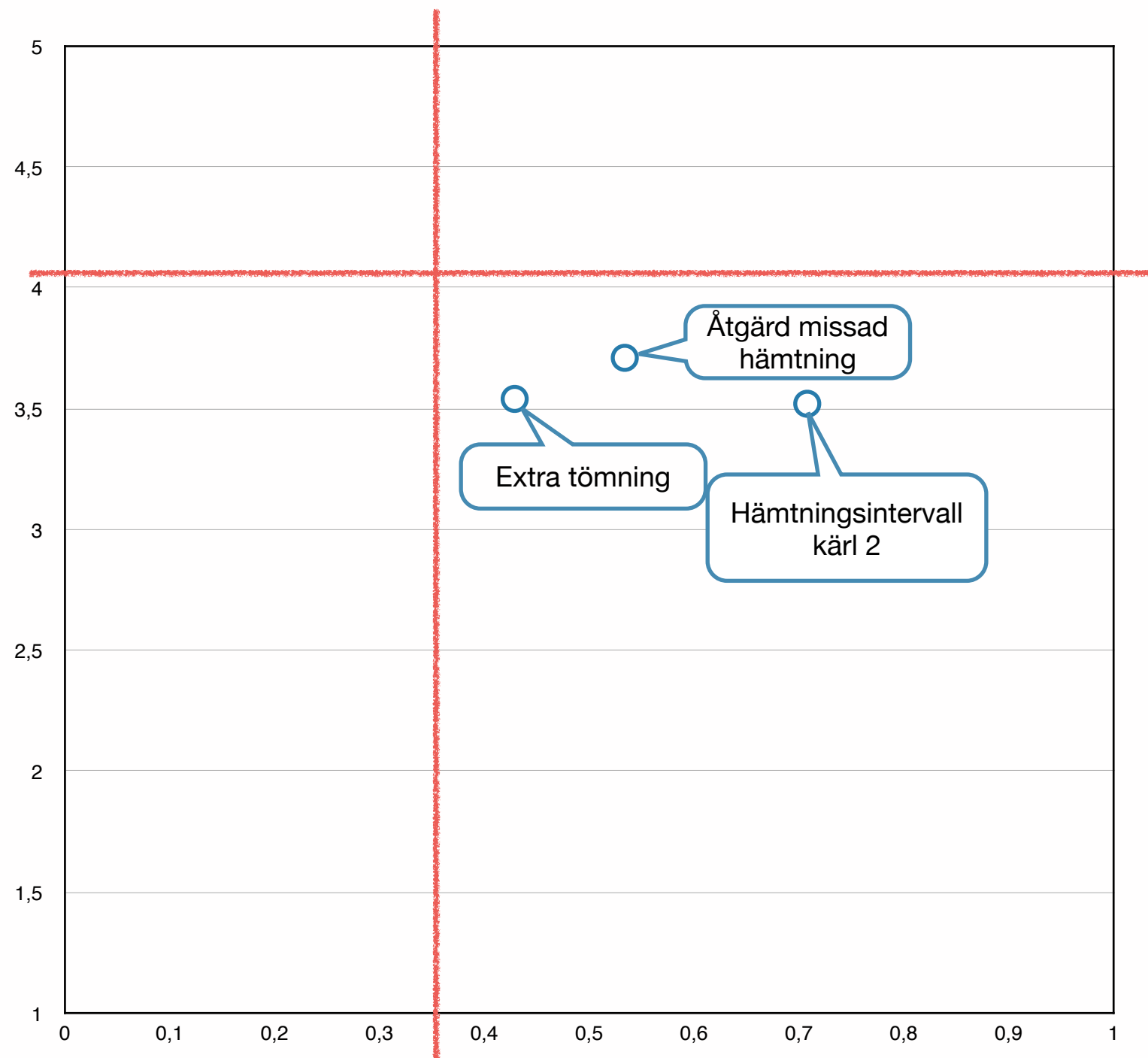
Prioriteringsmatris



Analysen visar att nöjdheten med avfallshämtning, informationen och det upplevda prisvärdet drar ner den sammanlagda nöjdheten med avfallssystemet och därför bör dessa områden prioriteras för att öka kundnöjdheten.

Hämtning hushållsavfall

Prioriteringsmatris



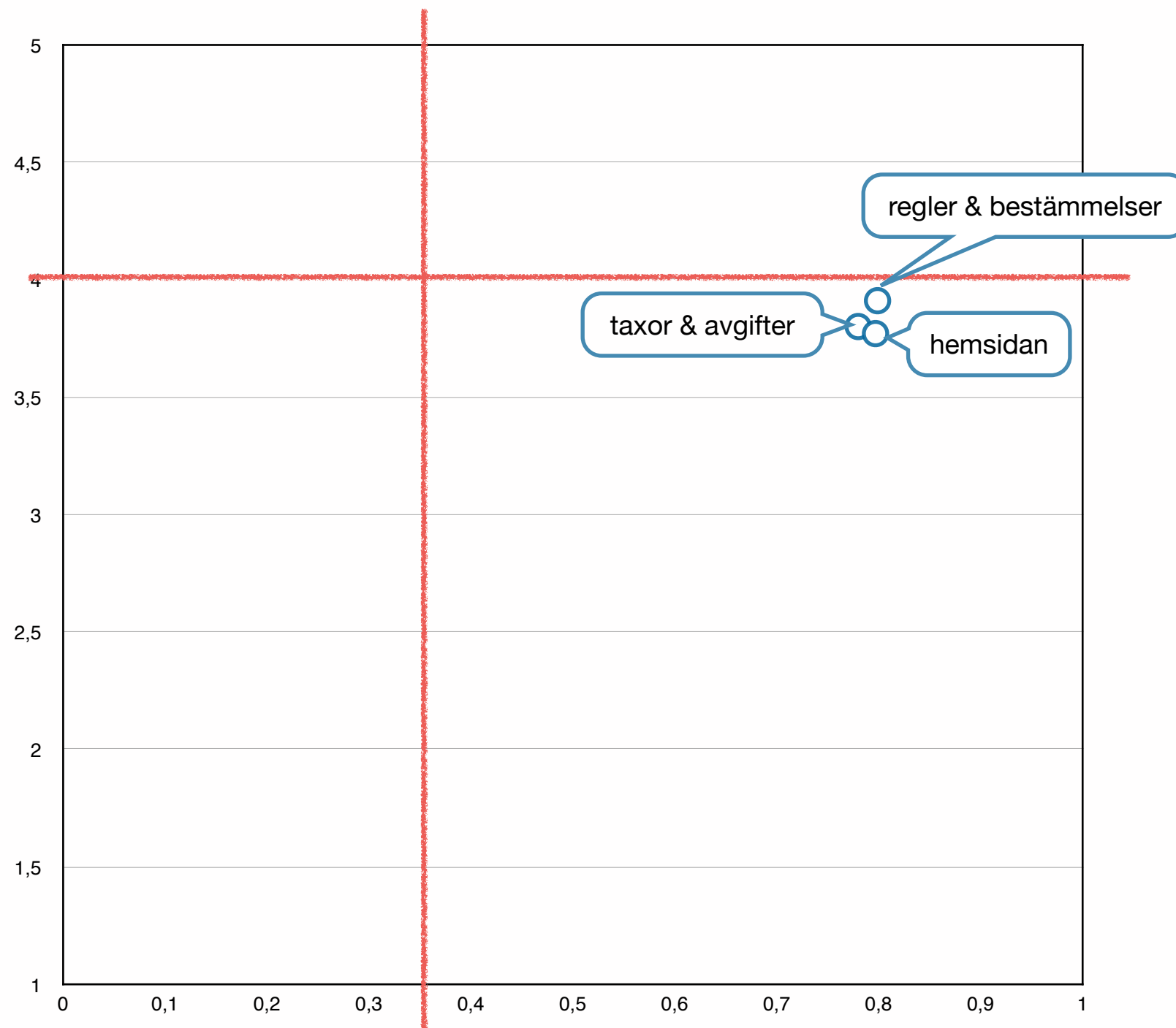
Vi visar enbart områden med hög prioritet där sambandet med nöjdheten är över 0,4 och nöjdheten ligger under medel

Prio Hämtning hushållsavfall

- Högst samband och lägst betyg har hämtningsintervallet av kärl 2. Även Åtgärd vid missad hämtning och Extra tömning drar ner helhetsbetyget

Information

Prioriteringsmatris



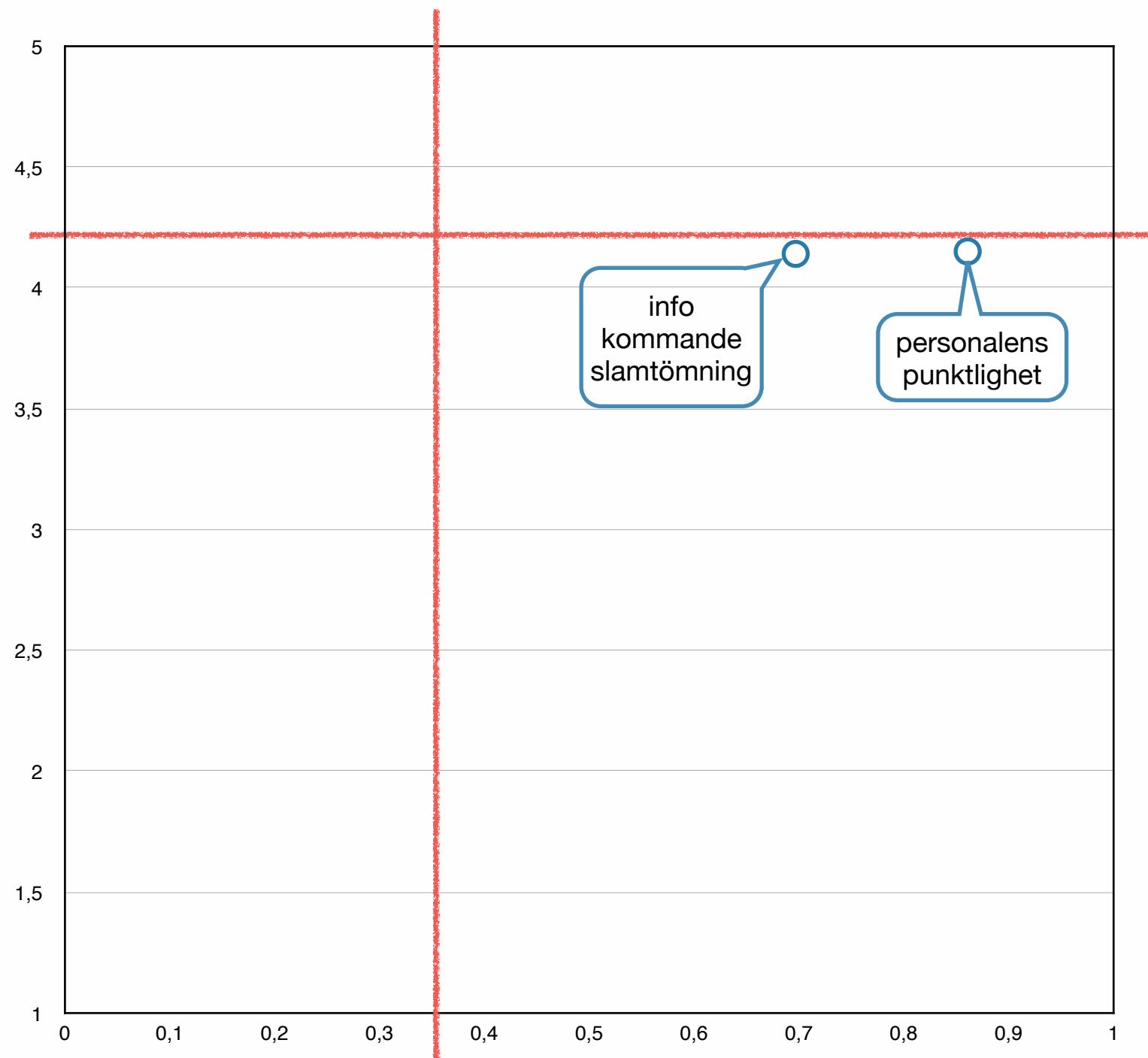
Vi visar enbart områden med hög prioritet där sambandet med nöjdheten är över 0,4 och nöjdheten ligger under medel

Prio Information

- Analysen visar att åtgärder bör omfatta informationen där förbättringar av informationen via hemsidan, förbättrad information om taxor och avgifter samt regler och bestämmelser har störst potential att öka kundnöjdheten.
- Det upplevda prisvärdet har högst förklaringsvärde och drar ner helhetsbetyget. Här kan en förklaring för kostnader och beskrivning av erbjudna tjänster förbättra upplevelsen och betyget.

Slamtömning

Prioriteringsmatris



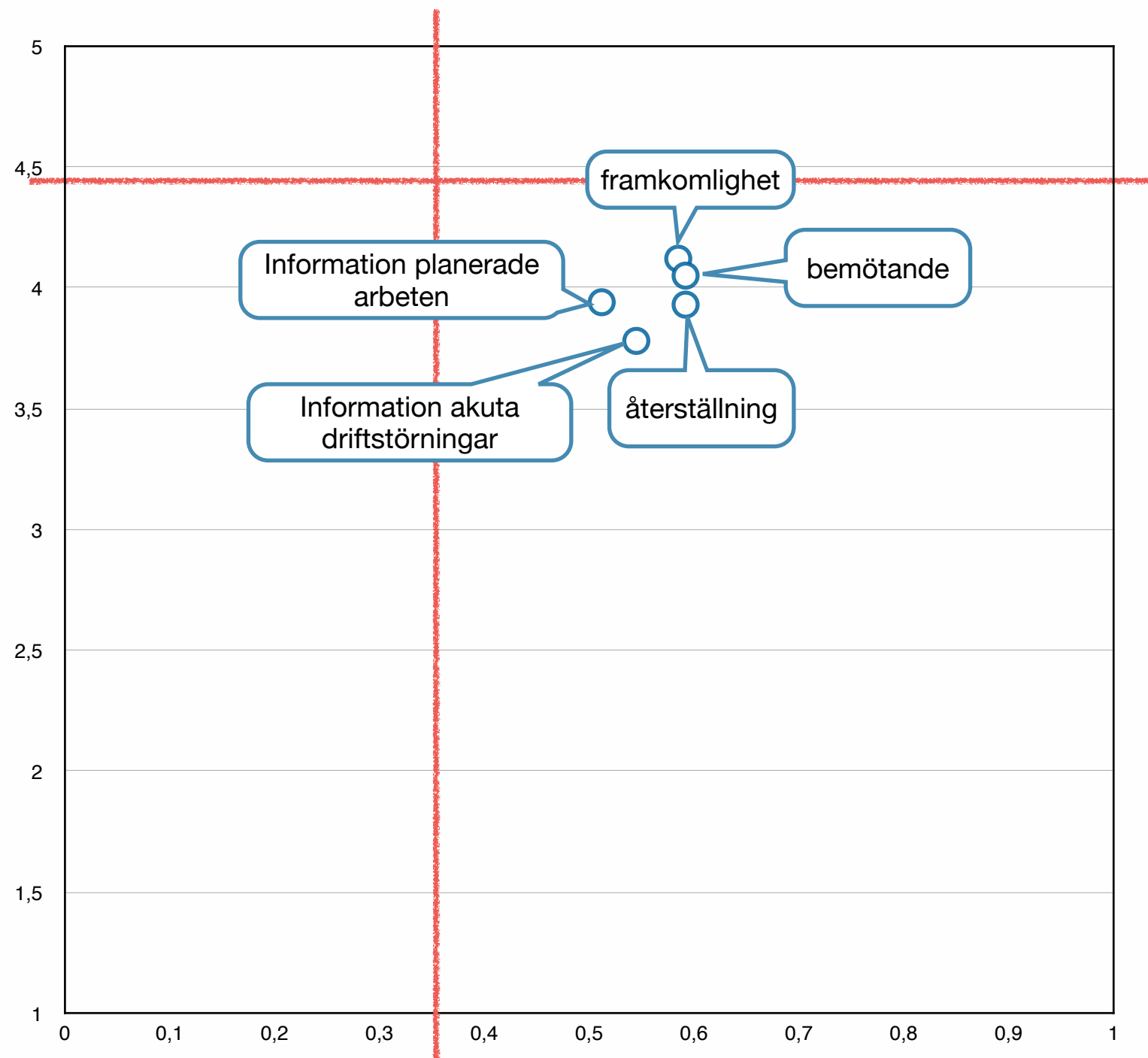
Vi visar enbart områden med hög prioritet där sambandet med nöjdheten är över 0,4 och nöjdheten ligger under medel

Prio Slamtömning

- Analysen visar att förbättrad punktlighet och bättre avisering av kommande slamtömning har stor potential att öka kundnöjdheten.

Vatten och avlopp

Prioriteringsmatris



Vi visar enbart områden med hög prioritet där sambandet med nöjdheten är över 0,4 och nöjdheten ligger under medel

Prio Vatten och avlopp

- Analysen visar att underhållspersonalen har stor potential att öka kundnöjdheten för Vatten och avlopp. Högst samband med kundnöjdheten har bemötande, förbättrad framkomlighet vid pågående arbeten och återställning efter arbeten.
- Även förbättringar av information vid akuta driftstörningar och planerade arbeten ser ut att kunna öka kundnöjdheten.



Kontakt: utredarna AB, Röckla 5, 343 73 Virestad

Karin Franzén telefon: 0709 56 28 56, e-post: karin.franzen@utredarna.se